

# Plan de Acompañamiento Académico del Sistema Integrado de Apoyo al Estudiante UDLA

Academic Accompaniment Plan of the Integrated Support System for UDLA students <sup>1</sup>

Ana Henríquez Orrego<sup>2</sup>  
Universidad de las Américas, Chile

## Resumen

Para presentar el Plan de Acompañamiento Académico del Sistema de Integrado de Apoyo del Estudiante de UDLA, esta nota se divide en tres partes. En la primera, se contextualiza el Plan de Acompañamiento Académico por medio de reflexiones y sus planes de acción, y se entregan indicadores del área de Docencia de Pregrado para demostrar el impacto positivo de este Sistema en los estudiantes de la Institución. En la segunda parte, se profundiza sobre el Plan de Acompañamiento Académico y en la progresión académica de los estudiantes con resultados y desafíos. En la última parte, se presenta una síntesis.

**Palabras clave:** Plan de Acompañamiento Académico, acompañamiento, evaluación diagnóstica, tutoría.

## Abstract

To present the Academic Accompaniment Plan of the UDLA Student Support Integration System, this note was divided into three parts. In the first section, the Academic Accompaniment Plan is contextualized through reflections and their action plans, and there are given indicators in the area of Undergraduate Teaching to demonstrate the positive impact of this System on the students of the Institution. In the second section, it delves into the Academic Accompaniment Plan and the academic progression of students with results and challenges. In the last part, a synthesis is presented.

**Keywords:** Academic Accompaniment Plan, accompaniment, diagnostic assessment, mentoring.

---

<sup>1</sup> Ponencia presentada en el Congreso Internacional sobre Estrategias de Acompañamiento para la progresión académica de estudiantes universitarios de primer año, Universidad de las Américas, Chile.

<sup>2</sup> Vicerrectoría Académica, Universidad de las Américas, Chile. Correo electrónico: ana.henriquez@udla.cl

\* \* \*

## Características de la Educación Superior en Chile

En el año 2018, según datos del Sistema de Información de Educación Superior (SIES, pp. 1-2), existe una población de 1.262.771 estudiantes, repartidos en los niveles de pregrado, posgrado y postítulo, con un incremento del 41,6% en el período 2009 al 2018. A su vez, las universidades de pregrado poseen el 59,4% de la matrícula total, seguida de los institutos profesionales (29,7%) y los centros de formación técnica (10,8%). Las mujeres representan un 53,0% (669.274) y los hombres un 47,0% (593.497) de la matrícula total. Sobre su edad, vale destacar que un 47,8% son estudiantes de entre 20 y 24 años, grupo que tuvo un crecimiento de 31,7% en el período 2009 al 2018. Del mismo modo, en ese lapso la matrícula de estudiantes de 30 o más años creció 102,7%.

Para Randall (2002), la masificación no consiste solamente en aumentar el número de participantes calificados en la educación superior, sino que incluye una ampliación de la participación de personas provenientes de sectores que generalmente no se encontraban representados, permitiendo que las universidades sean más diversas (2002, p. 2). Aunque ha existido un apoyo financiero por parte de distintos actores con la finalidad de mejorar la cobertura en la educación superior, considerando a este grupo excluido, no hay aún equidad en el acceso, la permanencia, titulación e inserción laboral (CINDA, 2010, pp. 11-12).

Las instituciones deben orientarse a realizar cambios curriculares centralizados para lograr mayor equidad no solo al ingreso sino también en la permanencia, a través de programas de nivelación de competencias, tutorías y una mayor flexibilidad curricular que considere el tiempo y características de los estudiantes (CINDA, p. 23). La inclusión de este nuevo segmento de estudiantes exige una flexibilización en el diseño de programas de aprendizaje y, a su vez, los sistemas de aseguramiento de la calidad deberán tomar en cuenta la eficacia de las estrategias de aprendizaje para apoyar a este grupo estudiantil (Randall, p. 52). En su paso por la universidad, es necesario conocer en qué momento de su proceso se encuentran los estudiantes y las características de su desarrollo personal, ya que permite a las instituciones construir formas de guiar tal crecimiento por medio de la docencia y la acción tutorial (Feixas y Guillamón, 2004, p. 919).

## UDLA y el Sistema Integral de Apoyo al Estudiante

Universidad de Las Américas posee treinta años de trayectoria académica, con 23 mil estudiantes, 46 carreras distribuidas en tres sedes y siete campus. El 76% de los estudiantes es la primera generación de su familia en la universidad y 45% trabaja y estudia a la vez (en Diurno un 23%, en Vespertino un 76% y en Executive un 86%). Un 58% cuenta con becas internas y el 62% de los estudiantes de primer año son mujeres. Por otro lado, un 77% estudia en una carrera acreditada y el 90% de los titulados tiene un trabajo relacionado

con lo que estudió. Otro dato importante de los estudiantes que son parte de esta casa de estudios da cuenta de que existe un lapso de años transcurridos entre la salida del sistema escolar de los alumnos y su ingreso a la educación superior: en promedio, para el caso del régimen Diurno es de 3 años; en régimen Vespertino, 8 años, y en régimen Executive es de 15 años.

El SIAE tiene sus antecedentes alrededor del 2010 con un plan de seguimiento y de retención de alumnos a través de los Directores de Carrera y, desde el año 2013, con el análisis de las asignaturas críticas para apoyar a los estudiantes. Al pasar de los años, se sumaron más áreas involucradas y actividades enfocadas en los estudiantes, pues con la potencialización del SIAE se pretende robustecer aquellos mecanismos que la Institución ha generado para apoyar a sus estudiantes. En UDLA, esta decisión se produjo en el contexto de la Autoevaluación Institucional del año 2014.

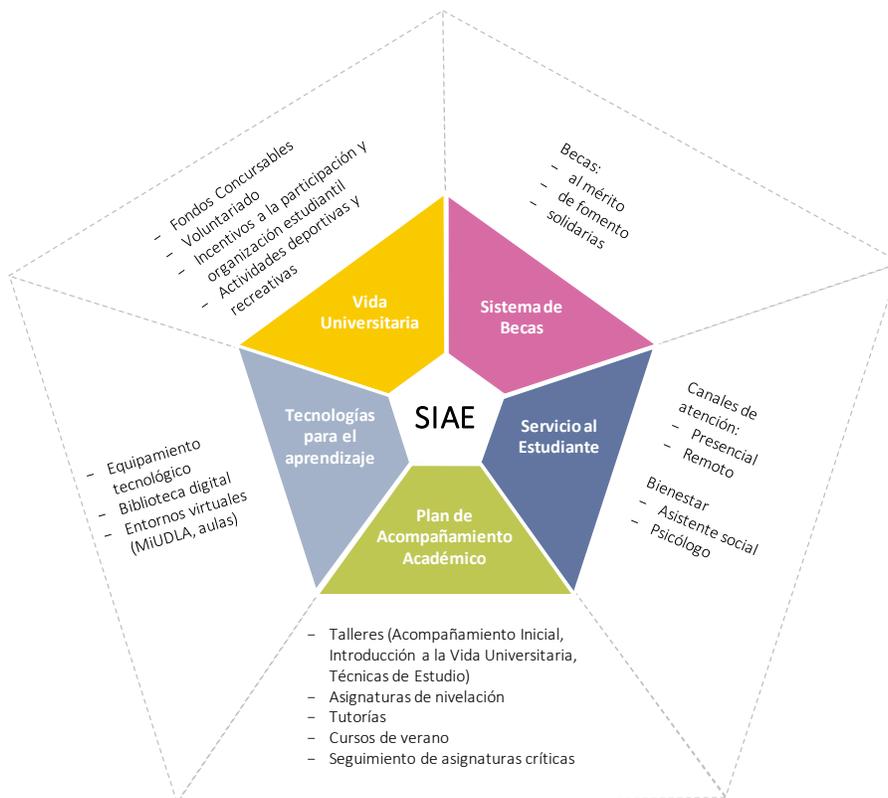
Aunque el enfoque de este trabajo es exponer el Plan de Acompañamiento Académico, se detallarán brevemente los otros componentes:

- Tecnologías para el Aprendizaje: busca favorecer el aprendizaje por medio del uso y manejo de tecnologías de los estudiantes.
- Sistemas de Becas: busca apoyar financieramente a los estudiantes y disminuir la deserción por motivos económicos.
- Servicio al Estudiante y Bienestar Estudiantil: busca entregar atención y orientación integral a los estudiantes de manera presencial y remota.
- Vida Universitaria: busca incentivar la participación del estudiante en variadas actividades para que logre una completa experiencia universitaria.

En el Plan de Desarrollo Estratégico 2017-21 se encuentra el Propósito Institucional “Potenciar la implementación del Modelo Educativo y el aseguramiento de una formación de calidad”, que establece dentro de su Objetivo Estratégico N° 5 “Consolidar el Sistema Integrado de Apoyo al Estudiante (SIAE) para favorecer el logro de los resultados de aprendizaje, la permanencia, progresión académica y eficiencia, que además le permita vivir una experiencia universitaria integral”.

Al confeccionar un sistema de apoyo al estudiante se deben tener en cuenta los mecanismos que posee la misma universidad para asegurar su calidad. En el caso de UDLA, el SIAE se articula con la dimensión pedagógica del Modelo Educativo, el que tiene cuatro dimensiones –filosófica, pedagógica, organizacional, y de implementación y seguimiento-, y se articula con el Modelo de Calidad UDLA.

Figura 2: Componentes del SIAE

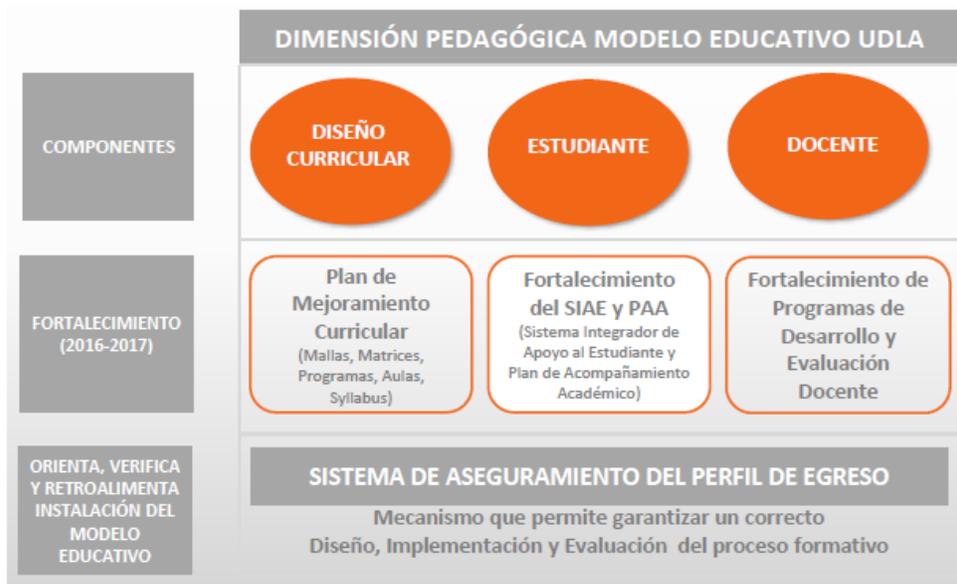


Fuente: Sistema Integrado de Apoyo al Estudiante

Por un lado, dentro del área de Docencia de Pregrado del Modelo de Calidad, la Vicerrectoría Académica, a través de sus distintas unidades, se hace cargo del diseño curricular; la admisión, matrícula y diagnóstico; el proceso de enseñanza-aprendizaje; y el seguimiento de egresados. Estos procesos tienen acciones asociadas como el SIAE, la gestión y el perfeccionamiento del cuerpo académico docente y los recursos para la docencia. Estas acciones se vinculan en pos del Sistema de Aseguramiento del Perfil de Egreso, procedimiento que permite la evaluación en distintos momentos del estudiante y egresado al recabar datos de su percepción y logro del Perfil de Egreso. De este modo, el SIAE funciona como un mecanismo de aseguramiento de la calidad fundamental para asegurar los procesos de área de Docencia de Pregrado en el marco del Modelo de Calidad de la Institución.

Por otro lado, la dimensión pedagógica del Modelo Educativo posee tres componentes como el diseño curricular, el estudiante y el docente. Todos ellos contemplan sus respectivos planes en el mejoramiento curricular, el fortalecimiento del SIAE y del Plan de Acompañamiento Académico, y el fortalecimiento del Programa de Desarrollo y Evaluación del docente. La Institución debe velar tanto por el desarrollo de sus estudiantes como también de sus docentes, que representan un pilar esencial en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Figura 3: Dimensión pedagógica del Modelo Educativo de UDLA



Fuente: Vicerrectoría Académica

## Planes de Acción para el fortalecimiento del SIAE

A partir del 2015, se desarrollaron tres Planes de Acción para consolidar el SIAE, que tomaron en cuenta las debilidades señaladas por la CNA en el proceso de Acreditación 2014. Además, se revisaron los resultados del proceso formativo y se realizó el diagnóstico de las acciones desarrolladas hasta el 2015. El primer Plan de Acción, con foco en lo sistémico, busca fortalecer el SIAE como un mecanismo holístico e integral que cubre los múltiples motivos voluntarios de deserción estudiantil; el segundo plan, académico, busca consolidar el Plan de Acompañamiento Académico a través de la progresión del estudiante durante toda su ruta formativa, y el tercero, analítico-estadístico, se lleva a cabo a través del Portal de Evidencias Académicas, que permite la utilización de datos para una oportuna toma de decisiones a través de un monitoreo sistémico.

Los indicadores a continuación presentan su evolución desde la consolidación del SIAE:

Tabla 1: Indicadores: 2015-2017

	Duración real de la carrera	Asignaturas críticas	Tasa de titulación oportuna	Retención primer año	Tasa de aprobación primer año
2015	10,1%	9,4%	34%	61%	81%
2017	9,3%	6,2%	39%	70%	86%
79%					
Estudiantes de primer y segundo año otorgan una alta valoración a las actividades de Acompañamiento Académico.					

Nota: En la encuesta anual de satisfacción aplicada por UDLA (2017), el 78,6% de los estudiantes evalúa con nota igual o superior a 5 al Sistema Integrado de Acompañamiento Académico (diagnóstico, inducción y reforzamiento), mientras que el 21,3% le otorga una calificación igual o inferior a 4.

Fuente: Vicerrectoría Académica

En resumen, el SIAE es un sistema orgánico y de apoyo sistemático que promueve la permanencia, progresión académica y la eficiencia terminal de los estudiantes, y además favorece su desarrollo integral, tanto en el ámbito académico como en el personal y profesional. En este Sistema confluyen iniciativas y acciones provenientes de Vicerrectoría de Operaciones, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. La articulación de estas iniciativas y gestiones en un solo proyecto implica que para los estudiantes es más evidente cómo UDLA atiende a sus necesidades, académicas y no académicas.

## Plan de Acompañamiento Académico

El Plan de Acompañamiento Académico es un elemento del SIAE y dentro de sus objetivos se encuentran: mejorar la progresión académica; mejorar los indicadores de retención; mejorar tasas de egreso y titulación; contribuir al logro de los resultados de aprendizaje declarados en los Perfiles de Egreso; y articular las diversas acciones de diagnóstico, nivelación y reforzamiento académico. Este conjunto de objetivos emerge de la reflexión institucional de año 2015 y su principal fin es consolidar todas las acciones de apoyo académico a lo largo de la trayectoria formativa del estudiante.

El Plan de Acompañamiento posee una variedad de elementos como Talleres y Asignaturas de Nivelación; Tutorías de académicos y docentes y las Tutorías entre Pares; Cursos de Verano, el seguimiento de Asignaturas Críticas; planes especiales de Titulación, y programas de apoyo a la inserción laboral.

Tabla 2: Componentes Plan de Acompañamiento Académico

Componente	Descripción
<b>Talleres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taller de Acompañamiento Inicial</li> <li>▪ Taller de Introducción a la Vida Universitaria-IVU</li> <li>▪ Taller de Técnicas de Estudio</li> </ul>
<b>Asignaturas de Nivelación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una o más asignaturas que se ubican en el primer ciclo formativo</li> </ul>
<b>Tutorías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutorías académicas</li> <li>▪ Tutorías entre pares</li> </ul>
<b>Cursos de verano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asignaturas que además de dictarse en período lectivo regular se ofrecer nuevamente en temporada estival.</li> </ul>
<b>Seguimiento de asignaturas críticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las asignaturas críticas son aquellas que evidencian un % de aprobación inferior al 60% y/o un % de abandono igual o superior al 20%.</li> </ul>
<b>Planes especiales de titulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para carreras que evidencian bajos indicadores de titulación.</li> </ul>
<b>Programas de apoyo a la inserción laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acciones que buscan orientar a los estudiantes en etapa final de formación y a recién egresados en su proceso de búsqueda de oportunidades laborales.</li> </ul>

Fuente: Vicerrectoría Académica

Dentro de la trayectoria formativa del estudiante, este Plan comienza en lo que UDLA denomina el primer ciclo formativo, centrado en todos los estudiantes que ingresan: en el caso de las carreras profesionales son los dos primeros años y en el caso de las carreras técnicas se trata del primer año de estudios. El Plan se inserta en un monitoreo del proceso formativo, relacionado con recoger data desde su nivel inicial. Al momento de matricularse, se recopilan datos de la caracterización académica y socioeconómica del estudiante, además de los datos que se logran a través de los diagnósticos acerca de la formación anterior escolar. Tal información se conecta con los planes y acciones de apoyo.

En UDLA, existe un grupo de acciones de apoyo que se ha fortalecido en el proceso de actualización del SIAE, acciones que han completado todo un ciclo de mejora. Este ciclo se compone de cinco etapas que van desde el diseño, la aplicación, el monitoreo, el análisis de resultados y, finalmente, la propuesta y ejecución de mejoras. Para completar este ciclo se requiere que las acciones lleven años en funcionamiento.

En adelante, se detallarán algunas de las principales acciones, sus características y sus resultados.

a) Diagnóstico Académico

Los estudiantes de primer año rinden el Diagnóstico que permite la identificación de su nivel de desempeño inicial y, a partir de los resultados, es posible implementar planes de apoyo para quienes manifiesten habilidades y conocimientos descendidos. Se aplica a nivel institucional desde el 2016 y cada Facultad y Carrera define la aplicación de esta evaluación, ya sea en habilidades del pensamiento científico, habilidades del pensamiento matemático o habilidades comunicativas escritas según el perfil de ingreso de cada programa.

Al respecto, existe una mejora en los resultados en el año 2017 y 2018, ya que disminuyó la cantidad de estudiantes en los rangos ubicados por debajo del 40% de logro, y aumentaron los rangos sobre el 70% de logro. A su vez, destaca el nivel de cobertura con un 95%. Una de las hipótesis de esta mejora es que se perfeccionó el plan comunicacional que indica las consecuencias que posee la realización de estos diagnósticos en el primer semestre del estudiante.

El Diagnóstico es fundamental para desencadenar el conjunto de apoyos dirigidos al estudiante, aunque no se considera netamente parte del Acompañamiento Académico. Sobre sus resultados, se puede indicar a grandes rasgos que el régimen Executive tiene mejor rendimiento y, asimismo, que existen diferencias en los resultados de las carreras técnicas, ya que poseen menores niveles de logro.

#### b) Talleres de Acompañamiento Inicial

Cada Diagnóstico está vinculado a un Taller de Acompañamiento según el porcentaje de logro que obtuvo el alumno. En el año 2015 hubo un piloto con dos campus, en 2016 se aumentaron las vacantes y en el 2017 y 2018 se definieron estos talleres para todas las carreras. La Facultad de Derecho y la Facultad de Salud toman estos talleres de manera presencial, mientras que en las otras facultades se realiza virtualmente.

Como indicador, el 80% de los estudiantes finaliza con éxito los talleres y se ha evidenciado que entre quienes los terminan existen mejores resultados de rendimiento, permanencia y retención.

#### c) Asignaturas de Nivelación

De más larga data, las Asignaturas de Nivelación de Ciencias, Matemáticas y Lenguaje se encuentran presentes en las mallas curriculares desde el 2011. A su vez, desde 2016 estas Asignaturas se han vinculado con los Talleres de Acompañamiento, lo que ha permitido que se aplique un monitoreo de la ejecución de los Talleres.

Desde el 2012 a 2017 la aprobación aumentó 74,7% en 2012 a 82,8% en 2017 y, a su vez, existió una disminución del abandono de la asignatura del 9,3% a 4,6% en el mismo período.

#### d) Tutorías

Uno de los elementos fundamentales del Plan de Acompañamiento Académico son las Tutorías: en primer lugar, porque tienen mayores repercusiones en la progresión académica y permanencia según estudios de la Dirección de Análisis Institucional (DAI), y a nivel de opinión de estudiantes tiene mayor grado de valoración del aporte en su progresión académica.

Las primeras son las Tutorías Académicas, actividades sistemáticas de apoyo institucional realizadas por académicos o docentes. Entre las áreas temáticas se encuentran Ciencias, Matemática, Morfología y Función, e idioma inglés. Estudios y reportes de la DAI demuestran que los estudiantes que asisten a estas tutorías tienen un 6% más de probabilidades de aprobar la asignatura respectiva. También se destaca el nivel de satisfacción que otorgan los alumnos a esta iniciativa, lo que ha permitido que la Institución se focalice en continuar y mejorar estas acciones.

Las segundas son las Tutorías entre Pares -que comenzaron a implementarse desde el año 2018-. Estudiantes tutores de cursos superiores acompañan a estudiantes de primer año, de manera personalizada, para la comprensión de conceptos y resolución de problemas en asignaturas críticas de las áreas de Morfología y Función, Ciencias y Matemática. En el caso del primer semestre del 2018, hubo nueve asignaturas críticas seleccionadas; se contó con 1.320 inscritos; 592 participantes; 300 horas de tutorías realizadas, y un total de 35 tutores pares. Nuevamente, tanto los tutores pares como los estudiantes poseen una percepción positiva de estas acciones. Finalmente, respecto a la aprobación, los estudiantes demuestran mejor rendimiento y aprueban en mayor porcentaje, en especial en las Tutorías Pares de Matemáticas.

#### e) Asignaturas Críticas

Las Asignaturas Críticas son definidas por UDLA, como las que cumplen una de estas dos características: la primera es que tenga menos de un 60% de aprobación, crítica por rendimiento, o que tenga más del 20% de desinscripciones, lo que la define como crítica por abandono. Se precisa que el seguimiento de asignaturas críticas se hace a lo largo de todo el ciclo formativo del estudiante y no se centra solo en sus primeros años, a diferencia de otros componentes del Plan de Acompañamiento Académico.

Algunas de las estrategias para mejorar los resultados de estas asignaturas han sido la elaboración de tablas de especificaciones para estudiantes y docentes; la realización de reuniones metodológicas en los campus para analizar resultados; la identificación de las particularidades del por qué son críticas, la propuesta de ajustes curriculares y, finalmente, la implementación de la instancia de evaluación recuperativa como parte de la ponderación de la asignatura crítica. Uno de los datos a destacar es que se pasó de un 9,8% de Asignaturas Críticas en 2015 a un 6,7% en 2017.

## Síntesis

De manera global, dentro de los planes de apoyo a la progresión académica de los estudiantes, se estableció como hito principal el fortalecimiento del SIAE. Esto se vio acompañado por otras acciones como el monitoreo del proceso formativo con el apoyo entregado al estudiante y mejoras curriculares -a través del Diagnóstico y las evaluaciones propias del Sistema de Aseguramiento del Perfil de Egreso-; el perfeccionamiento de los instrumentos de diagnóstico académico; la articulación de las medidas de apoyo con el Diagnóstico académico; el fortalecimiento del Plan de Acompañamiento Académico; la mejora de los mecanismos de seguimiento y análisis de resultados, a través de la DAI y la Unidad de Seguimiento de los Resultados de Aprendizaje, esta última parte de la Vicerrectoría Académica, que permite recoger información de cobertura y resultados de las distintas acciones que se han efectuado.

Del mismo modo, entre los indicadores más destacados entre el 2014 y el 2018 se contempla:

- a) La mejora de los indicadores de entrada en el promedio de puntaje PSU, que subió de 430 a 462 puntos, y el promedio de las Notas de Enseñanza Media (NEM) de 5,4 a 5,5 en el 2018.
- b) La mejora de los indicadores del proceso formativo, al disminuir las asignaturas críticas de un 9,8% a un 6,7%, aumentar la tasa de aprobación de un 74% a 83% y aumentar la tasa de retención de primer año de un 61% a un 70%.
- c) La mejora en los indicadores de término, al incrementarse la tasa de titulación oportuna de un 33% a un 39%.

A su vez, tomando en consideración los resultados de las acciones implementadas, se han elaborado tres grandes desafíos:

- a) Focalizar apoyos académicos en estudiantes de carreras Técnicas y Vespertinas que evidencian logros más descendidos en indicadores de ingreso, proceso y término.
- b) Continuar potenciando el plan de Tutorías Académicas y entre Pares porque han demostrado impactos positivos a nivel directo, por ejemplo, en aprobación de asignaturas, y también a nivel indirecto, expresado en la percepción de los estudiantes.
- c) Ampliar la evaluación de impacto a las demás acciones de apoyo académico aplicadas en UDLA.

Fecha de recepción 15-11-2018 / Fecha de aceptación 6-12-2018

## Referencias bibliográficas

- CINDA. (2010). "Introducción" (pp. 11-36). Diagnóstico y diseño de intervenciones en equidad universitaria. Colección Gestión Universitaria. Santiago: Chile.
- FEIXAS, M., Y GUILLAMÓN, C. (2004). "La transición de los estudiantes durante la carrera universitaria y el apoyo tutorial" (pp. 919-933). 8º Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Sevilla: Universidad de Sevilla, Departamento de Didáctica y Organización Escolar.
- RANDALL, J. (2002). Aseguramiento de la calidad: el desafío de la participación masiva. Trabajo presentado en Seminario Conocer y Situar al Estudiante. Reto a la Calidad, Santiago de Chile. Disponible en <https://www.cned.cl/seminario/conocer-y-situar-al-estudiante-reto-la-calidad-ano-2002>
- SISTEMA DE INFORMACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR SIES. (2018). Informe de matrícula 2018 en educación superior en Chile. Disponible en <http://www.mifuturo.cl/>
- UDLA. (2016). Vicerrectoría Académica. Modelo Educativo Universidad de Las Américas. (Actualizado). Santiago: autor.
- UDLA. (2017). Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. Modelo de Calidad Institucional de Universidad de Las Américas. Santiago: autor.
- UDLA. (2017). Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. Plan de Desarrollo Estratégico 2017-2021. Disponible en <https://www.udla.cl/universidad/plan-desarrollo-estrategico/>